



BUPATI BANGKA TENGAH
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

SALINAN

PERATURAN BUPATI BANGKA TENGAH
NOMOR 16 TAHUN 2024

TENTANG

OPERASIONALISASI PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BANGKA TENGAH,

- Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 16 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Operasionalisasi Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 217, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4033);
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Bangka Selatan, Kabupaten Bangka Tengah, Kabupaten Bangka Barat dan Kabupaten Belitung Timur di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4268);

4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
7. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
9. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);

10. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 222);
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 885);
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1573);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG OPERASIONALISASI PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Bangka Tengah
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintah Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonomi.
3. Bupati adalah Bupati Bangka Tengah.
4. Perangkat Daerah adalah Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal.
5. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh Penyelenggara pelayanan publik.

6. Penyelenggara Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi Penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
7. Mal Pelayanan Publik, yang selanjutnya disingkat MPP adalah pengintegrasian Pelayanan Publik yang diberikan oleh kementerian, lembaga, pemerintah daerah provinsi dan kabupaten/kota, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, serta swasta secara terpadu pada 1 (satu) tempat sebagai upaya meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan
8. Sistem Pelayanan Terpadu adalah satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat dan mengurangi biaya.
9. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja Penyelenggara Pelayanan Publik yang berada di lingkungan institusi Penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
10. Gerai Pelayanan adalah tempat pemberian pelayanan dari Organisasi Penyelenggara di MPP.
11. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman Penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Pasal 2

- (1) Penyelenggaraan MPP dilaksanakan dengan prinsip sebagai berikut:
 - a. keterpaduan;
 - b. berdayaguna;
 - c. koordinasi;
 - d. akuntabilitas;
 - e. aksesibilitas; dan
 - f. kenyamanan.
- (2) Prinsip keterpaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, merupakan pengintegrasian proses penyelesaian berbagai jenis pelayanan dalam satu sistem.

- (3) Prinsip berdaya guna sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, merupakan pelayanan yang diberikan tidak menimbulkan biaya tinggi bagi masyarakat.
- (4) Prinsip koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, merupakan jenis pelayanan yang dipadukan, tidak berjalan sendiri-sendiri, dan harus berjalan dalam 1 (satu) tim kerja yang terpadu dan terkoordinasi dengan misi yang sama untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.
- (5) Prinsip akuntabilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, merupakan pelayanan yang diberikan melalui sistem pelayanan terpadu yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (6) Prinsip aksesibilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e, merupakan suatu kemampuan untuk memberikan layanan yang mudah diakses oleh masyarakat umum.
- (7) Prinsip kenyamanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f, merupakan pelayanan yang diberikan harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, agar masyarakat merasa tenang, nyaman, dan terpuaskan.

BAB II PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu Nama dan Lokasi MPP

Pasal 3

- (1) Nama MPP Daerah adalah Mal Pelayanan Publik Selawang Segantang Kabupaten Bangka Tengah.
- (2) Lokasi MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berada di Jalan Soekarno Hatta Kelurahan Dul Kecamatan Pangkalan Baru Kabupaten Bangka Tengah

Bagian Kedua Penyelenggara

Pasal 4

- (1) MPP diselenggarakan oleh Organisasi Penyelenggara yang dikoordinasikan oleh Perangkat Daerah.

- (2) Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pelayanan dan penyediaan fasilitas pada Gerai Pelayanan.
- (3) Perangkat Daerah dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), menyelenggarakan fungsi:
 - a. penyediaan sarana, tempat, dan/atau ruang pelayanan;
 - b. penataan dan pengaturan pola pelayanan dalam penyelenggaraan MPP;
 - c. pengoordinasian ketersediaan Standar Pelayanan bagi keseluruhan pelayanan dalam MPP;
 - d. penjaminan kualitas pelayanan dalam MPP sesuai Standar Pelayanan;
 - e. penyediaan tata tertib;
 - f. penyediaan mekanisme, pengelolaan, dan penyelesaian pengaduan masyarakat; dan
 - g. pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan MPP.

Pasal 5

- (1) Penyediaan sarana dan prasarana dan/atau ruang pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) huruf a dapat berupa:
 - a. gedung/kantor; dan
 - b. prasarana perkantoran dan sarana perkantoran.
- (2) Selain penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyediaan sarana dan prasarana dapat berupa ruang pendukung.
- (3) Penataan dan pengaturan pola pelayanan dalam penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) huruf b, disesuaikan dengan kondisi:
 - a. gedung;
 - b. ruangan; dan
 - c. Standar Pelayanan setiap Organisasi Penyelenggara.
- (4) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) huruf c, disusun dan ditetapkan oleh setiap Organisasi Penyelenggara.
- (5) Penyediaan tata tertib sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) huruf e, berupa tata tertib pelaksanaan MPP yang ditetapkan oleh Kepala Perangkat Daerah atau pejabat yang ditunjuk.

- (6) Penyediaan mekanisme, pengelolaan dan penyelesaian pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) huruf f dilaksanakan secara terintegrasi dalam 1 (satu) kesatuan MPP melalui sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional.

Pasal 6

Sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (6) adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap Penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.

Bagian Ketiga Organisasi Penyelenggara

Pasal 7

- (1) Organisasi Penyelenggara pada MPP terdiri dari:
 - a. instansi pemerintah pusat di Daerah;
 - b. Perangkat Daerah Pemerintah Daerah Provinsi kepulauan Bangka Belitung;
 - c. Penyelenggara MPP;
 - d. perangkat Daerah;
 - e. badan usaha milik negara;
 - f. badan usaha milik Daerah;
 - g. pihak swasta; dan/atau
 - h. unit layanan pendukung lainnya.
- (2) Organisasi Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan layanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Organisasi Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), memberikan pelayanan berdasarkan perjanjian penempatan pelayanan pada MPP dalam bentuk:
 - a. kesepakatan bersama, jika perjanjian dilakukan antar pemerintah daerah;
 - b. perjanjian kerja sama, jika perjanjian dilakukan antara Pemerintah Daerah dengan pihak ketiga; atau
 - c. sinergi perencanaan dan pelaksanaan pembangunan, jika perjanjian dilakukan antara Pemerintah Daerah dengan kementerian/lembaga.
- (4) Organisasi Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat dilakukan perubahan atas usulan dari Kepala Perangkat Daerah dan disepakati oleh Organisasi Penyelenggara.

- (5) Perubahan Organisasi Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (4), dilakukan dengan mempertimbangkan:
- a. efektivitas layanan;
 - b. kebutuhan masyarakat; dan/atau
 - c. ketersediaan sumber daya manusia, anggaran, dan sarana prasarana pendukung.

BAB III PENGINTEGRASIAN DAN LINGKUP PELAYANAN

Bagian Kesatu Pengintegrasian Pelayanan

Pasal 8

- (1) Pengintegrasian pelayanan merupakan upaya menempatkan berbagai pelayanan dalam MPP.
- (2) Penempatan penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan secara elektronik untuk keseluruhan pelayanan.
- (3) Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dapat dilakukan melalui 1 (satu) Gerai Pelayanan.
- (4) Dalam hal terdapat pelayanan pada MPP yang memerlukan pembayaran, metode pembayaran dapat dilakukan melalui:
 - a. penempatan atau pembukaan loket pembayaran lembaga perbankan; atau
 - b. penyediaan sistem pembayaran lain secara elektronik, yang ditetapkan oleh Organisasi Penyelenggara MPP.

Bagian Kedua Lingkup Pelayanan

Pasal 9

- (1) Pelayanan Publik pada MPP terdiri dari:
 - a. pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat setempat; dan/atau
 - b. pelayanan yang dapat menjadi alternatif bagi masyarakat.

- (2) Ruang lingkup Pelayanan Publik pada MPP meliputi:
 - a. Pelayanan Publik yang menjadi kewenangan pemerintah, pemerintah daerah provinsi, dan Pemerintah Daerah kabupaten/kota; dan
 - b. Pelayanan Publik yang dikelola oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik Daerah, dan pihak swasta.

Bagian Ketiga Pelayanan

Pasal 10

- (1) Penyelenggaraan pelayanan dalam MPP terdiri atas:
 - a. pelayanan langsung;
 - b. pelayanan secara elektronik;
 - c. pelayanan mandiri; dan/atau
 - d. pelayanan bergerak.
- (2) Pelayanan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a diberikan dalam bentuk interaktif antara pelaksana dengan penerima pelayanan secara tatap muka.
- (3) Pelayanan secara elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b diberikan dalam bentuk interaktif antara pelaksana dengan penerima pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.
- (4) Pelayanan mandiri sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c dilakukan sendiri oleh penerima pelayanan dengan menggunakan fasilitas perangkat yang tersedia.
- (5) Pelayanan bergerak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d disediakan oleh Penyelenggara MPP dan/atau Gerai Pelayanan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Pasal 11

- (1) Penyelenggaraan pelayanan dalam MPP secara langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2), dilakukan melalui Gerai Pelayanan.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan secara elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (3) dalam MPP, dapat dilakukan untuk keseluruhan pelayanan.

Pasal 12

Penyelenggara yang tergabung dalam MPP dapat melakukan sosialisasi dan publikasi pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pemanfaatan MPP.

Bagian Keempat Mekanisme Pelayanan

Pasal 13

- (1) Mekanisme Pelayanan Publik dalam penyelenggaraan MPP dilaksanakan sesuai dengan tanggung jawab, kewenangan, Standar Pelayanan dan standar operasional prosedur masing-masing pemberi layanan pada MPP yang dikoordinasi oleh Penyelenggara MPP.
- (2) Standar Pelayanan dan standar operasional prosedur pemberian Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ditetapkan oleh masing-masing pemberi layanan pada MPP.
- (3) Setiap pemberi layanan pada MPP bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsi dari pemberi layanan pada MPP berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IV SUMBER DAYA MANUSIA

Pasal 14

- (1) Sumber daya manusia dalam Penyelenggaraan MPP berasal dari tiap-tiap Penyelenggara MPP yang merupakan perwakilan dari tiap-tiap Penyelenggara MPP.
- (2) Sumber daya manusia dalam Penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menjadi tanggung jawab kepala Perangkat Daerah.
- (3) Perwakilan dari tiap-tiap Penyelenggara yang tergabung dalam MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan petugas yang ditempatkan untuk melaksanakan pelayanan di MPP.

- (4) Petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditunjuk dan ditetapkan oleh setiap pimpinan Penyelenggara MPP selaku pemberi layanan yang tergabung dalam MPP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Pergantian, penambahan atau pengurangan petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4) dapat dilakukan oleh pimpinan Penyelenggara MPP selaku pemberi layanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (6) Petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4) yang ditempatkan di MPP tetap menjadi tanggung jawab masing-masing Penyelenggara MPP selaku pemberi layanan.

BAB V MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 15

- (1) Monitoring dan evaluasi dilaksanakan secara berkala oleh Penyelenggara MPP.
- (2) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaporkan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah secara periodik setiap 6 (enam) bulan sekali.
- (3) Penyampaian pelaksanaan monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berbentuk laporan penyelenggaraan MPP yang meliputi:
 - a. jumlah layanan publik;
 - b. jumlah pemberi layanan publik;
 - c. jumlah pengguna layanan publik;
 - d. sarana dan prasarana;
 - e. survei kepuasan masyarakat;
 - f. pengelolaan pengaduan;
 - g. jumlah produk layanan publik yang terbit; dan/atau
 - h. kendala dan solusi.

BAB VI
PEMBIAYAAN

Pasal 16

- (1) Biaya operasionalisasi penyelenggaraan MPP dibebankan kepada Penyelenggara MPP yang bersumber dari:
 - a. anggaran pendapatan dan belanja Daerah; dan/atau
 - b. sumber lain yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (2) Biaya operasionalisasi penyelenggaraan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terdiri atas:
 - a. penyediaan telepon, air, listrik dan internet;
 - b. pengelolaan gedung;
 - c. penyediaan sarana dan prasarana standar sesuai standarisasi peralatan kerja; dan/atau
 - d. biaya pendukung lainnya sepanjang untuk operasionalisasi penyelenggaraan MPP.

- (3) Pembiayaan yang terkait dengan pelaksanaan fungsi pelayanan pada Gerai Pelayanan oleh Organisasi Penyelenggara yang tergabung dalam MPP menjadi tanggung jawab pemberi layanan pada MPP.

BAB VII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 17

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Bangka Tengah.

Ditetapkan di Koba
pada tanggal 25 Juni 2024

BUPATI BANGKA TENGAH,

ttd/dto

ALGAFRY RAHMAN

Diundangkan di Koba
pada tanggal 25 Juni 2024

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN BANGKA TENGAH,

ttd/dto

SUGIANTO

BERITA DAERAH KABUPATEN BANGKA TENGAH TAHUN 2024 NOMOR
1409

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM
SETDA KAB. BANGKA TENGAH,



EKA BUDIANTA, MH
PENATA Tk.I
NIP. 19890501 201501 1 001